

Cuatrecasas sale en defensa de las TIC

Aplica la tecnología como elemento de integración con los clientes

Cuatrecasas, Gonçalves Pereira es consecuencia de la fusión en 2003 de dos de los mayores despachos de la Península Ibérica: Cuatrecasas (España), fundada en 1917 por Emilio Cuatrecasas Buquet; y Gonçalves Pereira, Castelo Branco (Portugal), fundada en 1928 por Armando Gonçalves Pereira. Actualmente, tiene 1.600 usuarios repartidos en 27 oficinas, gran parte de ellos en la Península Ibérica, y luego en Nueva York, Shangai, Casablanca, Bruselas, Londres, París, São Paulo, Luanda y Maputo.

Mucha de su reputación procede de la importancia que concede la firma de mantener informados a sus clientes a lo largo de los distintos procesos judiciales. Por ello, la comunicación continua con el cliente es fundamental, tanto en la estrategia en los asuntos que les confía, como de los avances en su gestión del asunto. Y esta es la premisa que también guía a la compañía en su camino tecnológico, que busca aplicar las más avanzadas tecnologías en la práctica jurídica.

Para ello, la firma de abogados suele destinar el 3% de su facturación anual a las TIC, -esto es, 7,3 millones de euros

La comunicación continua con los clientes es clave, incluso en TI

para tecnologías-, a pesar de que en estos años de incertidumbre no está habiendo grandes proyectos y sí muchos pequeños. Han decidido mantener este presupuesto ya que están siendo capaces de mejorar su eficiencia, y bajar costes pasados para dotar de nuevos servicios e infraestructuras al negocio. "Cuatrecasas tiene ese reconocimiento de la tecnología como aportador de valor al negocio, identificando soluciones para hacer más productivos a los abogados como la movilidad, herramientas de comunicación



Aproximación judicial al BYOD, Big Data y Cloud Computing

En temas de BYOD (Bring your Own Device), Cuatrecasas, Gonçalves Pereira se considera abanderada, un camino que inició en 2010 con 300 dispositivos móviles en esta modalidad, y habiendo implantado una solución de MDM.

Sin embargo, su aproximación al Big Data no es tan entusiasta. Puntualiza Francesc Muñoz, director de IT de la firma, que es diferente "porque no somos Business to Consumer, sino Business to Business. En nuestro negocio no tenemos un volumen ingente de datos de un cliente; es un enfoque por tanto más interno porque gestionamos mucha información no estructurada, y ahí estamos viendo cómo canalizar la fuerza del Big Data. En este sentido, estamos trabajando en los temas de redes sociales corporativas porque vemos que puede aportar valor a una firma de trabajadores del conocimiento como nosotros en las tres C: compartir, colaborar y comunicar".

Igualmente, no se manifiestan devotos del cloud computing. "Para nosotros, el cloud es una

forma más de aprovisionamiento y lo hemos analizado teniendo en cuenta si es eficiente, encaja en nuestros procesos, supone un ahorro y si es seguro", comenta el directivo. Tras esta valoración, la firma no se muestra partidaria de subir su gestor de información, que es su principal activo, a la nube pública porque hay inquietud, sobre todo, con la aplicación de normativas extranjeras como puede ser la Patriot Act de EE.UU. "De momento, vemos más seguro tener nuestras soluciones en casa, aunque tenemos algunos servicios en cloud pública como el gestor de dispositivos móviles MDM. Pero, la percepción del negocio en términos de seguridad hace que el cliente confíe más si los activos críticos están bajo nuestro control interno. Seguramente seremos los penúltimos en subir a la nube pública", confiesa.

En cuanto a la nube privada, su percepción cambia y la firma de abogados sí la ve factible porque "es un sistema en el que estamos avanzando por aprovisionamiento y flexibilidad", concluye Muñoz.

mejoradas, gestión de clientes y procuradores", confirma Pere Solé Tomás, responsable de Arquitectura de Sistemas de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira.

En líneas generales, Cuatrecasas, Gonçalves Pereira proporciona a sus profesionales acceso a modernos recursos de TI y multimedia, como el intercambio y compartición de archivos digitales con clientes a través de servidores FTP, OLA y Case Management, el uso de aplicaciones web y dispositivos móviles de conexión ilimitada. Todo ello para permitir a los abogados contestar sin demoras estén donde estén, y asesorando de una manera mucho más eficiente y adaptada a las necesidades del negocio del cliente.

"Nos dedicamos al derecho de empresa en todas las áreas, y nuestra vocación es de cliente a largo plazo, aunque sin descartar otras opciones porque ahora en el mercado hay menos operaciones que antaño", reconoce a Computing Francesc Muñoz, director de IT de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira. "Pero, somos una empresa como cualquier otra, con nuestras finanzas, reportes, ventas, nóminas... con soluciones de CRM, Business Intelligence...".

Gestión del talento

Sin embargo, Cuatrecasas mantiene otro elemento diferenciador y es la importancia que concede al nuevo talento. Incorpora a recién titulados y abogados, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo profesional, y estimulando la promoción interna pudiendo alcanzar la condición de socio en un plazo de diez años. Una dinámica compleja de gestionar pues "incluye los procesos de selección, formación, evaluación y retribución. Además, cada año salen muchos licenciados y cuando los abogados entran a trabajar en Cuatrecasas, su máxima aspiración es llegar a ser socio del buffet. Tenemos 200 socios en la compañía y esto es otro elemento de gestión complejo", admite Francesc Muñoz.

Todos estos procesos de backoffice son gestionados con SAP y con un vertical para abogados de desarrollo propio "porque SAP no cubría este aspecto muy bien", apunta el directivo. Esta solución vertical cubre todos los asuntos jurídicos en los que están implicados los abogados facilitando, por ejemplo, la gestión de un único asunto en el que pueden llegar a trabajar cien abogados. Los abogados tienen tres vías de contacto con esta aplicación; mediante un navegador introducen la imputación de horas, reporting y clientes-contacto.

Ligado a este gestor, este buffet jurídico tramita la parte más dura de su negocio con aplicaciones de gestión de contenido, gestión documental, gestión del conocimiento..., "porque nuestro proceso de negocio es ofrecer asesoramiento a nuestro cliente vía documentos que se generan de procesos como la revisión de contratos, presentación y respuesta de demandas...", explica el responsable de TI. "Creamos más de 2.000 documentos cada día en nuestro gestor documental, por lo que es nuestro principal activo de información con más de siete millones de documentos en el repositorio", continúa.

Gestión del conocimiento

Como parte de este sistema de gestión documental, que también es desarrollo propio sobre .Net, Cuatrecasas efectúa una extracción de datos mediante un gestor del conocimiento. "Tenemos un sistema muy robusto del cual captamos información de esos millones de documentos y destilamos de ahí el conocimiento y lo publicamos en un entorno con una potencia de búsqueda muy fuerte, vincu-



Compartiendo conocimiento por Videoconferencia

Cuatrecasas, Gonçalves Pereira dispone de 27 oficinas en distintas ciudades de Europa, América, Asia y África, ofreciendo servicios jurídicos ibérico, latinoamericano y africano. Asesora en derecho español, portugués, francés, marroquí y comunitario; y su red de relaciones con abogados en casi todos los países del mundo asegura a sus clientes la cobertura de sus necesidades jurídicas en cualquier lugar del globo. Debido a esta globalidad, una tecnología que

es crítica para su negocio es la videoconferencia. Por ello, en toda la organización tienen desplegadas varias salas de videoconferencia para comunicar de manera más eficiente los abogados de Madrid con los de Nueva York, por ejemplo. Además, es una tecnología también abierta a sus clientes porque el objetivo es facilitar la compartición de conocimiento o la localización del mejor especialista. Explica Pere Solé Tomás, responsable de Arquitectura de Sistemas

de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira, que por ejemplo, "una entidad financiera puede tener 5.000 pleitos al año, distribuidos en 200 despachos en cada localidad de la geografía española. Aquí la tecnología puede ayudar muchísimo ya que integrando sistemas, en el momento en que se produzca un retraso en un pago, se pondría en marcha automáticamente el proceso de moratoria, ganando en eficiencia el banco".

lando el documento con etiquetas de bases de datos transaccionales, de cliente, asunto, operación, especialidad...", añade Muñoz.

Otra solución de desarrollo propio que el bufete tiene también en abierto para sus clientes, es un gestor de litigios porque el número de operaciones que tramita es importante, y porque saber en qué estado está cada uno es crítico. "Se gestionan de manera centralizada para que, por ejemplo, el director general pueda comprobar el mapa de litigios, al igual que los clientes puesto que este sistema interno se abrió a ellos hace un año con el propósito de que pudieran comprobar de forma online el estado de sus pleitos", matiza el directivo.

Todos estos sistemas de gestión son ejecutados por un equipo de 22 abogados que se reparten en sus unidades de información jurídica, gestión del conocimiento y coordinación de criterios que extractan las experiencias profesionales propias y disponibles en fuentes públicas, asegurando la máxima disponibilidad de precedentes al resto de la organización.

Y todo ello en un entorno de trabajo compuesto de ordenadores portátiles Toshiba, sobremesas de HP, telefonía

IP con Avaya, terminales móviles Blackberry, y el parque de impresoras de Ricoh y HP.

En cuanto a la red, -que para el bufete es un elemento vertebrador sobre el que basa la seguridad de las comunicaciones-, está soportada por infraestructura de Enterasys, desde acceso en planta backbone hasta WiFi corporativa y control de acceso a la red global. "A nivel de despliegue, la potencia de la red global corporativa es muy alta porque se la ofrecemos como cortesía a nuestros clientes, con una capa de seguridad NAC para validar a los usuarios y evitar intrusiones no deseadas", destaca Francesc Muñoz.

Del disco al iSCSI

Toda esta documentación provoca que el ritmo de crecimiento del volumen de datos se duplique anualmente. Una reproducción que ha tenido como consecuencia tener que sustituir el sistema de almacenamiento, pasando del disco al iSCSI, pues tenía enormes limitaciones para el crecimiento futuro, no era escalable y los costes de ampliación eran muy elevados respecto de los nuevos sistemas. Ade-





más, como declara el CIO de Cuatrecasas, “queríamos mejorar los tiempos de respuesta ante potenciales desastres. El poder replicar datos entre el datacenter principal y el de respaldo, era un proceso que se quería acometer pero los costes de comunicaciones y de infraestructura no lo hacían recomendable para nuestro negocio hasta este momento”.

En este punto conviene aclarar que Cuatrecasas, Gonçalves Pereira tiene dos CPD: un Centro principal, en Barcelona, que es el que tiene todos los servicios activos para todas las oficinas de la compañía; y el Centro de Respaldo, que es de Telefónica y está situado a varios kilómetros de la ciudad condal, donde se hace todo el backup. Asimismo, en el Centro de Datos principal la compañía disponía de una cabina HP EVA 6000; y en el Centro de Respaldo un sistema de almacenamiento (HP MSA1000) que ya estaba al límite de su capacidad. En total unos 60 Tb.

Como ha avanzado a este semanario Francesc Muñoz, “se decidió sustituir HP MSA 1000 por un HP Lefthand como embrión de un plan más ambicioso, que era disponer de dispositivos que se pudiesen replicar entre los centros de datos. Una vez instalado el Lefthand se vio que las prestaciones eran más que satisfactorias, quedando disipadas las dudas que presentaba el cambiar de tecnología Fiber Channel a iSCSI”.

El despacho estuvo considerando las soluciones de EMC, NetApp y también HP EVA como opción de almacenamiento en el Centro de Respaldo. Pero, la opción de HP Lefthand fue la que les daba mejor relación rendimiento-costes, siendo altamente valorados criterios como que incorpora de serie todo el software, incluido el

de réplica remota, y que cada nueva ampliación aumenta tanto disco como potencia de proceso al ser una arquitectura de nodos clusterizados.

Esta implantación se ha llevado a cabo con la colaboración de Omega Peripherals, con el que llevan muchos años

“Queríamos mejorar los tiempos de respuesta ante posibles desastres”

colaborando como partner en almacenamiento. Y una vez puesta en producción, Muñoz destaca que ahora disponen “de un sistema altamente escalable, con un excelente rendimiento, que se mantiene constante con las sucesivas ampliaciones que se han realizado. Hemos podido verificar que el cumplimiento de estándares VSS nos permite hacer copias o réplicas en segundos de bases de datos en producción sin afectar al servicio”.

Por último comentar que a la información se accede vía iSCSI desde blades de HP conectados con Virtual Connect; y que los backups se realizan en plataforma EMC con Networker sobre Datadomain. ■